

1. ชื่อผลงาน / โครงการพัฒนา

- 1.1 ชื่อภาษาไทย การใช้โปรแกรมไลน์เพื่อการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเร่งด่วน
- 1.2 ชื่อภาษาอังกฤษ Using Line Application through smart phone to distribute urgent information

2. ชื่อหน่วยงาน / ทีม ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

3. ปีที่ดำเนินการ 2559

4. คำสำคัญ : การประชาสัมพันธ์, โปรแกรมไลน์

5. เป้าหมาย :

- 1. เพื่อให้ข้อมูลสำคัญถึงมือผู้รับโดยเร็วและทันเหตุการณ์
- 2. เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษในการแจ้งเวียนเอกสาร

6. ปัญหาและสาเหตุ :

หน้าที่หนึ่งของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์สถาบันราชานุกูลคือการต้อนรับแขกต่างประเทศ ทั้งที่เป็นแขกของสถาบันฯเอง เช่น ญี่ปุ่น ไต้หวัน บังคลาเทศ หรือแขกของกรมสุขภาพจิตที่มาเยี่ยมชมในการประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ปัญหาที่มักพบในการปฏิบัติงานคือ การขอความอนุเคราะห์ให้แขกต่างประเทศมาเยี่ยมชมสถาบันส่วนใหญ่จะได้รับการประสานงานแบบเร่งด่วน ประมาณ 1 วันก่อนการเข้าเยี่ยม หรือแขกที่มีกำหนดการเข้าเยี่ยมนั้น มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการกะทันหัน หรือในกรณีที่ผู้อำนวยการมีราชการด่วนที่ต้องให้ฝ่ายวิเทศดำเนินการ ทำให้การประสานงานภายในวิเทศและผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการ และ ผู้ประสานงานของกรมสุขภาพจิตต้องทำอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงกะทันหัน ในอดีต การประสานงานใช้การโทรศัพท์ซึ่งบุคลากรต้องรับภาระค่าใช้จ่ายด้วยตนเองเนื่องจากโทรศัพท์ราชการต้องใช้ที่ห้องธุรการจุดเดียว และการประสานงานภายในวิเทศด้วยโทรศัพท์สายในพบว่ามีปัญหาบุคลากรไม่ได้อยู่ใกล้โทรศัพท์ ไม่สามารถตามตัวได้

จากข้อมูลค่าโทรศัพท์บุคลากรวิเทศในปี 2558 ถึง 2559 พบว่ามีค่าใช้จ่ายซึ่งไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายจากทางราชการได้ เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายที่บุคลากรวิเทศต้องแบกรับ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์จึงตั้งกลุ่มไลน์ขึ้นมาเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสาร กำหนดการรับแขกต่างประเทศได้รวดเร็ว สามารถรับทราบได้พร้อมกัน และสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการฯและศูนย์สุขภาพจิตระหว่างประเทศได้ทันที

7. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง :

กระบวนการในการใช้โปรแกรมไลน์เพื่อการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเร่งด่วน

ก่อนแก้ปัญหา

1. หน่วยงานภายในขาดการเตรียมตัวในการรองรับแขกต่างประเทศ ทำให้เกิดความโกลาหลและขาดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ประสานงานด้วยตนเอง

ประเด็นปัญหา

ตารางที่ 1 แสดงประเด็นปัญหาและสาเหตุ/ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นปัญหา	สาเหตุ / ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
1. มีการนัดหมายขอให้ชาว ต่างประเทศการเข้าเยี่ยมชมสถาบันจากกรมอย่างกะทันหัน ทำให้ต้องประสานงานภายในทีม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบบฉุกเฉิน	- ชาวต่างประเทศไม่ได้วางแผนการเข้าเยี่ยมชมล่วงหน้า - เป็นแขกของกรมฯ ทำให้ปฏิเสธไม่ได้ - ไม่มีข้อตกลงกับกรมฯ ถึงแนวทางการเยี่ยมชมสถาบันฯ
2. ในการประสานงานภายในทีมวิเทศต้องใช้โทรศัพท์ส่วนตัวทำให้ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายด้วยตัวเอง	- มีโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อราชการ แต่ตั้งอยู่ในห้องธุรการ สามารถใช้ได้เฉพาะในเวลาราชการ และต้องใช้ในสถาบันเท่านั้น
3. อำนวยความสะดวกการดำเนินงานด่วน	- มีราชการด่วนที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายวิเทศฯ

ตารางที่ 2 แสดงประเด็นปัญหา วิธีการแก้ไข และผลที่คาดว่าจะได้รับ

ประเด็นปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
1. มีการนัดหมายขอให้ชาว ต่างประเทศการเข้า	- ประสานขอความร่วมมือในการขอความอนุเคราะห์ชาวต่างประเทศเข้าเยี่ยมชมสถาบันฯ	ปีงบประมาณ 2560	มีการเตรียมตัวและให้การต้อนรับได้ดีขึ้น	ความพึงพอใจของผู้ร่วมงานชาว

เยี่ยมชมสถาบันจาก กรมอย่างกะทันหัน ทำให้ต้อง ประสานงานภายใน ทีม และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องแบบฉุกเฉิน	ชาญกุล			ต่างประเทศ
2. ในการ ประสานงานภายใน ทีมวิเทศต้องใช้ โทรศัพท์ส่วนตัวทำ ให้ต้องแบกรับภาระ ค่าใช้จ่ายด้วยตัวเอง	ใช้การสื่อสารช่องทางอื่น นอกเหนือจากการใช้โทรศัพท์	ปีงบ2559	-ลดภาระค่าโทรศัพท์ ของทีมวิเทศที่ต้อง จ่ายเงินเอง -ลดปริมาณการใช้ กระดาษในการแจ้ง เวียนเอกสาร	-จำนวนค่า โทรศัพท์ที่ ประหยัดลง -จำนวน กระดาษที่ ประหยัดลง
3. อำนาจการมี การสั่งงานด่วน	แก้ไขไม่ได้	-	ข้อมูลสำคัญถึงมือ ผู้รับโดยเร็วและทัน เหตุการณ์	-อุบัติการณ์ ที่ข้อมูล สำคัญไม่ถึง มือผู้รับอย่าง ทัน เหตุการณ์

ตารางที่ 2 แสดงค่าโทรศัพท์ที่ใช้ในการประสานงานทีมวิเทศใน1ปีงบประมาณ

บุคลากร	ก่อน	หลัง	ค่าโทรศัพท์ที่ลดลง
A	1,000 บาท	500 บาท	500 บาท
B	1,250 บาท	300 บาท	950 บาท
C	700 บาท	200 บาท	500 บาท
D	700 บาท	200 บาท	500 บาท
รวม	3,650 บาท	1,200 บาท	2,450 บาท

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกระดาษที่ใช้ในการประสานงานเปรียบเทียบ2558และ2559

	ก่อน	หลัง	จำนวนแผ่นกระดาษที่ลดลง
จำนวนแผ่นที่ต้องใช้ในการแจ้งเวียนต่อครั้ง	32	-	32

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนอุบัติการณ์การที่ข้อมูลสำคัญไม่ถึงมือผู้รับเปรียบเทียบ2558และ2559

	2558	2559	จำนวนข้อมูลสำคัญที่ไม่ถึงมือผู้รับลดลง
จำนวนข้อมูลสำคัญไม่ถึงมือผู้รับ	3	-	3

8. บทเรียนที่ได้รับ :

การใช้โปรแกรมไลน์เพื่อประสานงานในหน่วยงานช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานแต่บุคลากรจำเป็นต้องมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตลอดเวลาเพื่อให้การใช้โปรแกรมดังกล่าวบรรลุเป้าประสงค์

บทสรุป

การใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างเต็มที่ช่วยลดต้นทุนการทำงานของหน่วยงานแต่ต้องไม่ใช้เวลาในการสนทนาเรื่องส่วนตัว

9. การติดต่อกับทีมงาน : น.ส.อนัญญา อนุพรพัฒนานากิจ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ สถาบันราชานุกูล

โทรศัพท์ 02-248-8900 ต่อ 70928

e-mail : kanyayee@hotmail.com

10. คณะทำงาน :

นางสาวอนัญญา อนุพรพัฒนานากิจ	หัวหน้ากลุ่ม
นางสาวฐสรพร เต็มทอง	สมาชิก
นายฉันทภัทร วณิชชานนท์	สมาชิก
นางปิ่นกาญจน์ แกลเล่ย์	สมาชิก
นางสาวสุชาวดี พัฒนผลสุขุม	สมาชิก
นางสาวอัจฉิมา ศิริพิบูลย์ผล	สมาชิก
นายวัฒนา เตจาคำ	สมาชิก
นางสาวกัญญารัตน์ เหล็กมูล	สมาชิก

